

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL BAC  
CREDOMATIC**

**SUSTENTADO POR:**

**KATERIN VANESSA ORTIZ SIU 21641131**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIADO  
EN FINANZAS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C. A.**

**JULIO, 2021**

# Índice

<i>Dedicatoria</i> .....	I
<i>Agradecimientos</i> .....	II
Resumen Ejecutivo .....	III
Introducción.....	IV
<b>Capítulo I</b> .....	<b>1</b>
1.1. Objetivos de la Práctica Profesional .....	1
1.1.1. Objetivo General .....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
1.2. Datos generales de la empresa.....	2
1.2.1. Reseña Histórica Banco De América Central (BAC Credomatic).....	2
1.2.2. Misión .....	3
1.2.3. Visión.....	3
1.2.4. Valores .....	3
1.2.5. Organigrama .....	4
<b>Capítulo II</b> .....	<b>5</b>
2.1 Actividades realizadas dentro del banco.....	5
2.1.1 Recuperación de facturas de prenda cuando se han colocado créditos prendarios .....	5
2.1.2 Revisión de la parte contable de créditos.....	6
2.1.3 Cerrar y monitorear excepciones que se hacen en créditos.....	6
2.1.4 Administración de la cartera en general de la ausencia del Jr.....	7
2.1.5 Brindar orientación al cliente en referencia a los productos del banco.....	7
<b>Capítulo III</b> .....	<b>8</b>
3.1 Propuesta de mejoras: .....	8
3.1.1. Propuesta 1: Implementación de software para tener un mejor control de la documentación al momento de desembolsar un crédito. ....	8
3.1.1.1 Antecedentes .....	8
3.1.1.2 Justificación .....	9
3.1.1.3. Descripción de la Propuesta. ....	9
3.1.1.4 Impacto de la propuesta: .....	10
3.1.1.5 <i>Análisis de implementación</i> .....	10
3.1.2 Propuesta 2: Contratación de personal permanente para el puesto de formalizador.....	13

3.1.2.2 Antecedentes .....	13
3.1.2.3 Descripción de la Propuesta.....	13
3.1.2.4 Impacto de la propuesta: .....	14
3.1.3 Propuesta de mejora implementada: Implementación de las 5s para mejorar la gestión .....	15
3.1.3.1 Antecedentes .....	15
3.3.2. Descripción de la Propuesta.....	15
3.3.3 Impacto de la propuesta: .....	16
<b>Capítulo IV .....</b>	<b>17</b>
4.1 Conclusiones .....	17
4.2 Recomendaciones.....	17
4.2.1 Recomendaciones para la empresa .....	18
4.2.2 Recomendaciones para la institución .....	18
4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes .....	18
<b>Referencias .....</b>	<b>19</b>
<b>Glosario.....</b>	<b>21</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>22</b>

## Tabla de Ilustraciones

1.Organigrama de BAC Credomatic .....	4
2.Plan de inversión .....	10
3.Gastos .....	11
4.Flujo .....	11
5.Gráfico de comparación de implementación de software .....	12
6.Costo de contratación de formalizador .....	14
7.Cronograma de actividades.....	16



## ***Dedicatoria***

*Dedico este logro personal a Dios ya que él me ha iluminado a hacer las cosas con determinación y llegar al final. A mis padres por la ayuda indispensable y a motivarme en ser alguien en la vida. A Steve D. por ser un ejemplo por seguir en cuanto a escoger la carrera de Finanzas, a escalar alto y aunque no esté presente le dedico mi triunfo hasta el cielo.*

## ***Agradecimientos***

*Quiero agradecer con toda sinceridad a mis maestros, en especial a Abel Guevara, Armando Boquín, Diana Brizuela, Mario Ramos y Miriam Palacios por ser imprescindibles en mi formación académica. A mi amiga Angela Cole, por su apoyo de principio a fin en mis estudios universitarios, a Jeanpier Perdomo por escucharme y apoyarme las veces que lo he necesitado para poder culminar mis trabajos con éxito. A Mario Palomo por estar incondicionalmente durante mis últimos años universitarios y por haber aprendido de él la perseverancia y la paciencia.*

## Resumen Ejecutivo

BAC Credomatic en la actualidad es uno de los bancos más importantes de la región centroamericana y esto se debe a la confianza y preferencia de sus clientes sin olvidar el compromiso de todos sus colaboradores. Son líderes en cuanto a la adopción digital, de la cual la penetración de clientes es aproximadamente del 42%, hecho que se traduce en que 1.6 millones de clientes utilicen los servicios digitales (BAC Credomatic, 2021). Es importante saber que las MiPymes contribuyen alrededor del 34% al PIB y generan el 74% de los empleos en Honduras, en donde ofrecen puestos de trabajo en todo el país aproximadamente a más de 900,000 personas en el país según cifras oficiales. Son un sector clave para la economía de Honduras. El área de trabajo en donde se estará a lo largo del trimestre es el área Banca Pyme de BAC Credomatic en donde se le otorgara al practicante las funciones de recuperación de facturas de prenda cuando se coloquen créditos prendarios, cubrir los Ejecutivos Pyme en su ausencia en la generación de negocio, Gestión y seguimiento de las actas de liberación, cerrar y monitorear las excepciones que se hacen en los créditos, revisar la parte contable de los créditos, entre otros.

Uno de los objetivos primordiales que se pretenden alcanzar durante la práctica profesional es proponer una idea en donde se optimice los procesos e integrar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de finanzas. BAC Credomatic presenta una oportunidad al estudiante a poder adaptarse y conocer los procesos que el banco tiene, ellos incentivan al practicante a ser una mejor persona profesional.

Como en cualquier área de un banco se pueden identificar problemas y estos pueden ser mejorados con el fin de dar un mejor servicio a sus clientes y a sus colaboradores. Se espera poder mejorar los diferentes procesos que actualmente el área Pyme presenta con el objetivo de hacer más eficiente las gestiones realizadas en dicho departamento.



## Introducción

Desde el principio de la modernidad financiera, los bancos han sido una figura constante en la economía de Honduras, dando oportunidades de trabajo, apoyando a los negocios y protegiendo los ahorros de la población. También te ayudan a realizar los planes que tienes previsto, entre otros factores más y también cuidando la confianza y recursos de los ahorradores (BBVA, 2020).

Las instituciones financieras deben de cumplir con los entes reguladores Banco Central de Honduras y la CNBS, de la cual el BCH es responsable de velar por el mantenimiento del valor interno y externo de la moneda nacional, el buen funcionamiento del sistema de pagos y propiciar la estabilidad del sistema financiero del país (BCH, 2021) y la CNBS se encarga de supervisar las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público; y otras instituciones financieras y actividades, determinadas por el Presidente de la República en Consejo de Ministros; además vigilará que las instituciones supervisadas cuenten con sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; haciendo cumplir las leyes que regulan estas actividades (CNBS, 2021).

Durante la crisis causada por COVID-19, la economía de Honduras tuvo un impacto negativo en general y dentro de ello se incluye el sector bancario comercial así lo confirmó el indicador mensual IMAE, en donde registró una contracción interanual de 8.4% en julio, mientras que en agosto hubo un descenso del otorgamiento de créditos y de la rentabilidad bancaria. La cartera crediticia para 2020 en todo el sector llegó a 345,000 millones de lempiras (USD 14.100 mn) a fines de agosto del 2020 de la cual cayó un 0.5% en julio del mismo año. (Bnamericas, 2020)

Como se mencionó anteriormente, el sector bancario sufrió gran parte de la pandemia y BAC Credomatic fue uno de ellos, no recibió por varios meses los ingresos que generalmente obtenían más sin embargo gracias a que todo está volviendo a la normalidad, han inyectado más préstamos a los diferentes comercios por lo que BAC Credomatic ha sido de gran ayuda a las empresas tanto pequeñas, medianas y grandes empresas.

Durante la práctica profesional realizada en BAC Credomatic, que comenzó desde el 19 de julio del 2021 y que tendrá fin hasta el 30 de septiembre del 2021, se tendrá la oportunidad de apoyar a la Banca Pyme de esta institución financiera de la cual ejecutaré el puesto de oficial Junior y me encargaré de la cartera de clientes y de la parte operativa de las empresas Pymes que tienen algún producto financiero con BAC, y a su vez ser apoyo a los ejecutivos de negocios brindando ideas innovadoras, apoyo y reducir la carga laboral en el departamento Banca Pyme. En el presente informe se apreciará ver las actividades realizadas por mi persona y las propuestas de mejoras que se pueden implementar en el área Pyme de BAC Credomatic.



## Capítulo I

En el primer capítulo del presente informe los objetivos generales y específicos que se pretenden realizar durante la práctica profesional.

### 1.1. Objetivos de la Práctica Profesional

#### 1.1.1. *Objetivo General*

Identificar oportunidades en los procesos de comunicación, seguimiento, gestiones que se realizan en el área Pyme con el fin de optimizar el área y ser el departamento que más prestamos adquieren y se desembolsan.

Enriquecer y aplicar los conocimientos tanto teóricos como prácticos adquiridos durante los estudios de la carrera en un ambiente profesional de manera correcta y eficiente, y a la misma vez aprovechar oportunidades para absorber nuevos conocimientos y utilizarlos para el beneficio de la empresa.

#### 1.1.2. *Objetivos Específicos*

- Analizar el beneficio que traerá la contratación de nuevo personal.
- Implementar propuesta de mejora al oficial Jr. para que pueda tener un mejor control en los documentos que tienen en su mano.
- Desarrollar conocimiento técnico y las competencias requeridas para el buen desarrollo personal y para la institución.
- Utilizar conocimientos previos para discernir oportunidades de mejora que beneficien al departamento de Banca Pyme y agilice sus gestiones a largo plazo.
- Integrarse de manera exitosa al ambiente laboral de BAC Credomatic al familiarizarse con las tareas de apoyo a las gestiones del departamento
- Obtener las destrezas necesarias durante el período de la práctica profesional para poder ser capaz de manejar los documentos confidenciales e información personal de los clientes con la delicadeza y cuidado que se requiere.

## **1.2. Datos generales de la empresa**

### ***1.2.1. Reseña Histórica Banco De América Central (BAC Credomatic)***

Los inicios del Grupo BAC Credomatic se remontan a más de medio siglo atrás, cuando en 1952 se fundó el Banco de América, en Nicaragua. Sin embargo, no fue sino hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito mediante las empresas Credomatic.

A mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica, con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 cuando se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y, un año más tarde, se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49,99% del capital de BAC Credomatic, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank. Paralelamente y como parte de la estrategia de expansión, se llevó a cabo la adquisición del Banco Mercantil (BAMER) de Honduras, uno de los bancos privados más importantes de ese país, para dar paso a lo que hoy se conoce como BACHonduras. En el 2007 también se adquirieron Propemi (Programa de Promoción a la Pequeña y Microempresa) en El Salvador y la Corporación Financiera Miravalles en Costa Rica, ambas compañías dirigidas a segmentos específicos de mercado.

A mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, y se convirtió así en el accionista mayoritario. No obstante, a raíz de un cambio de estrategia a escala mundial, GE decidió concentrarse más en la actividad industrial (infraestructura, tecnología y salud) y menos en actividades de banca privada y comercial.

Como resultado, en julio del 2010, el Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande ese país -conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el Fondo de Pensiones AP Porvenir-, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Consumer Finance relativo a la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic. En diciembre del 2010, y después de obtener las

aprobaciones de las superintendencias de entidades financieras de cada país, el proceso de compra culminó exitosamente.

Cabe resaltar que, a pesar del cambio de control accionario, la estrategia de negocios y la identidad del Grupo BAC Credomatic se mantienen y, más bien, a raíz de la adquisición ha sido posible ofrecer productos de mayor valor agregado a los clientes, compartir experiencias, aprovechar las sinergias y las mejores prácticas de ambas partes y, sobre todo, compartir la visión de negocios, lo que hace que BAC Credomatic siga siendo hoy una organización caracterizada por el mejoramiento continuo, la pasión por la excelencia, la innovación y la creatividad.

### ***1.2.2. Misión***

Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.

### ***1.2.3. Visión***

Ser la organización financiera preferida de todas las comunidades que servimos por nuestra conectividad con personas y empresas, por nuestra confiabilidad, espíritu innovador, solidez y claro liderazgo en los sistemas de pago de la Región.

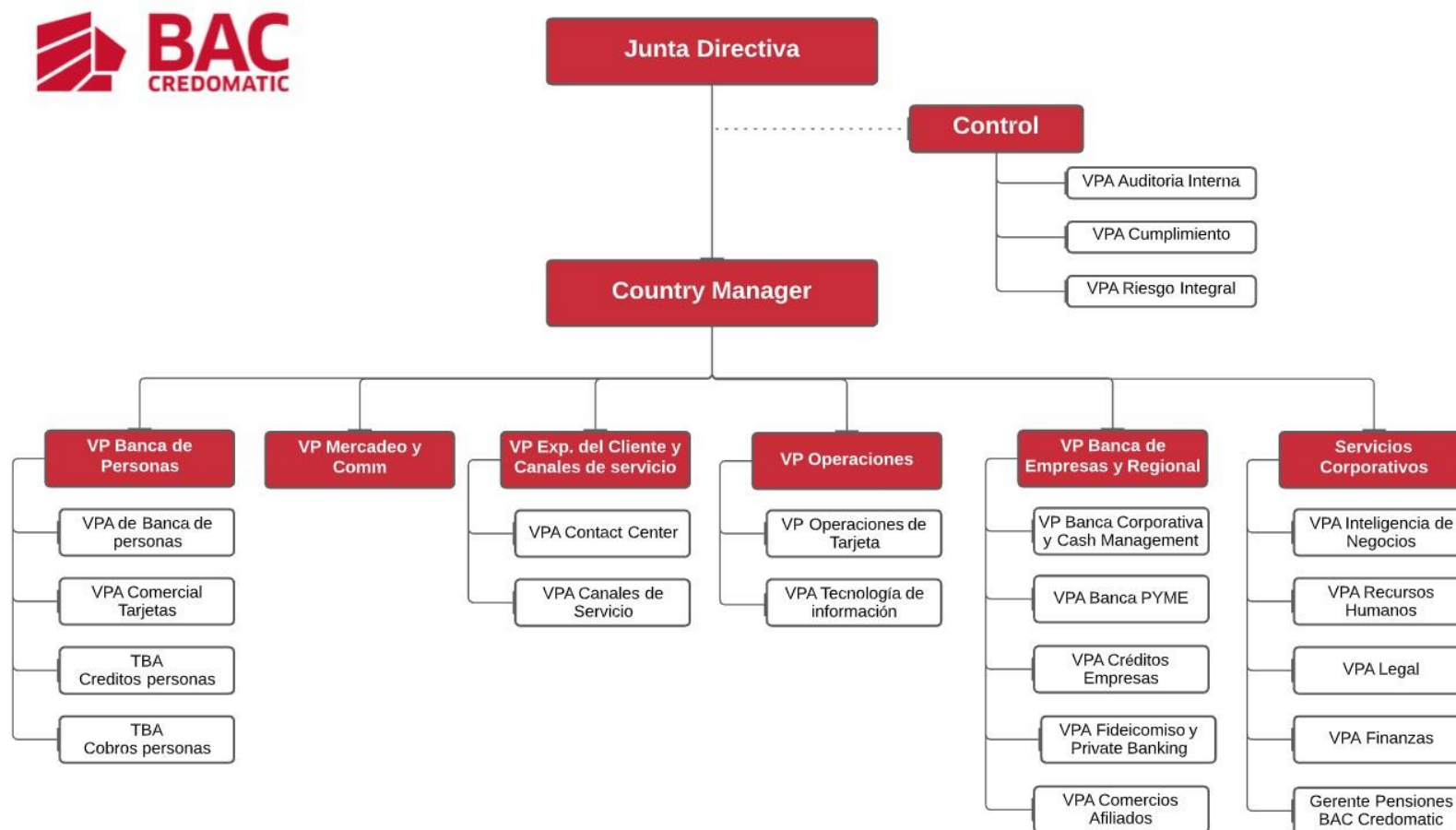
### ***1.2.4. Valores***

- Integridad
- Respeto
- Excelencia
- Responsabilidad
- Innovación

### 1.2.5. Organigrama

**Figura 1**

*Organigrama de BAC Credomatic*



Nota. La imagen representa el organigrama de BAC Credomatic, fue actualizado en el 2020. Tomado de (Credomatic, BAC, 2020)

## Capítulo II

El segundo capítulo detallará todas las actividades realizadas durante el período de práctica profesional en el área de Banca Pyme de BAC Credomatic, además de demostrar las asignaciones y departamentos con los que el área de Banca Pyme se comunica para cumplir con sus objetivos. El área pyme tiene relación con el departamento Legal en donde se encargan de aprobar o emitir garantías bancarias, liberaciones de hipoteca, contratos privados, pagare, bonos de caja, etc. También se tiene relación con el departamento de riesgos que es donde se encargan de los riesgos de tal crédito que se le puede brindar o aprobar a un cliente, al departamento de finanzas, al departamento de custodia que de la cual se encarga de custodiar todos los documentos sumamente importantes para el banco.

### **2.1 Actividades realizadas dentro del banco.**

Las gestiones realizadas en el departamento Pyme son esenciales para los ingresos de BAC ya que por promedio ingresan al mes de solo crédito en esta área alrededor de 650,000 dólares por ejecutivo por lo que BAC Credomatic supera a los otros bancos, está por encima de FICOHSA que es uno de los bancos más fuertes o la competencia más fuerte.

Las actividades realizadas en el puesto asignado de oficial Junior, se encarga de darle apoyo a los ejecutivos en la parte operativa de las empresas pymes de las que tienen crédito con BAC. Se englobarán las actividades más importantes del puesto Oficial Jr. y de la cual entre ellas están:

#### ***2.1.1 Recuperación de facturas de prenda cuando se han colocado créditos prendarios***

Un proceso importante ya que al momento de que se le acredita al cliente es de suma importancia hacer una serie de pasos para la recuperación de facturas original. Pero antes de que se le acredite al cliente se realiza un análisis en donde muestra que tan confiable es para darle un crédito es por lo que previo a la adquisición de la prenda se le hace una investigación para ver que tal esta referente a los pagos. Una vez que el cliente por el banco es aprobado se solicita las facturas proformas del equipo, maquinaria, vehículo, etc. luego se envía una carta de aprobación en donde refleja que BAC Credomatic ha aprobado dicho crédito, posterior a ello se brinda una carta de formalización al lugar en donde se está adquiriendo la prenda, esto se realiza con el fin de que todo quede respaldado y quede como garantía la prenda a nuestro favor, y finalmente se recuperan las



facturas originales dando así esa factura como garantía hasta que el cliente termine de pagar lo que solicito a crédito.

### ***2.1.2 Revisión de la parte contable de créditos***

Es importante para consolidar un crédito, que el cliente brinde los estados financieros de su negocio de los últimos dos años, del sector al que pertenece y entre otros requisitos más, dentro de los estados financieros podemos ver la capacidad de pago, la rentabilidad, las razones financieras principales, también se nos autoriza poder investigarlo siempre y cuando el cliente autorice que el banco pueda investigarlo una vez aceptado se puede ver mediante las centrales de riesgo, TUCA, Bridger, entre otros más. Una vez que el cliente este limpio y no tenga relación con fraude, lavado de activo o cualquier tipo de acto ilícito, este pasa a varios departamentos para el análisis del crédito si al final es aprobado o no, también el analista financiero encargado de supervisar la situación actual de la empresa, entrevista al cliente para ver qué tan veraz es la información que ha proporcionado al banco. Una vez ya el crédito ha sido aprobado y pasado a los diferentes departamentos, se le brinda el préstamo y luego empieza el oficial Junior a encargarse de todas las actividades que requieran las Pymes, como, por ejemplo, transferencias internacionales, llevar un control, etc.

### ***2.1.3 Cerrar y monitorear excepciones que se hacen en créditos***

Puede darse el caso que el cliente es un cliente antiguo o simplemente es un cliente con un excelente historial crediticio en donde se pueden realizar ciertas excepciones, como por ejemplo una tasa preferencial, que el cliente no presento tal documento, pero de igual forma es necesario, nosotros podemos hacer excepciones siempre y cuando se den los vistos buenos de la alta gerencia. Caso contrario, esto no ocurre.

El oficial Jr. tiene contacto directo con el cliente por lo que es un puesto de trabajo sumamente dinámico. Cada día son actividades diferentes, al ser un puesto donde la carga laboral es significativamente pesada ya que son varias carteras que el oficial Jr. maneja de la parte operativa, hace que sea un puesto exigente con un margen de error mínimo porque una vez exista una equivocación, ralentiza a los demás departamentos.

Muchas veces el cliente percibe que no se le ha dado seguimiento al caso de él, por lo que, al haber tanta carga de trabajo por parte del oficial Jr., se les pasa por alto de darle seguimiento a la gestión del cliente. Ahí es cuando el cliente llega en persona a mostrar su molestia ante el banco, puede poner quejas por medio de la CNBS por lo que es parte del puesto esmerarse por dejar a los clientes satisfechos.

#### ***2.1.4 Administración de la cartera en general de la ausencia del Jr.***

Debido a las ausencias que ha habido por el personal del puesto oficial Jr., al estar incapacitados me convierte en sustituir o cubrir la cartera del Jr. ausentado ya que todos los días hay trabajo, y al no resolverla, la carga laboral va incrementándose. Las actividades principales que se realizaron en ausencia de personal fueron:

- Gestionar las aperturas y liberaciones de bonos de cajas de clientes Pyme.
- Emisión de estados de cuentas
- Gestiones contables como, por ejemplo, reversiones, traslados entre cuentas, seguros, finiquitos, etc.
- Gestión y seguimiento de las actas de liberación
- Seguimiento de línea de créditos vencidas
- Formalizar y enviar los casos desembolsados a redescontar con BANHPROVI y su respectivo control.
- Gestionar las reservas de BANHPROVI
- Entrega de acciones confianza
- Gestionar readecuaciones de clientes

#### ***2.1.5 Brindar orientación al cliente en referencia a los productos del banco.***

Es de todos los días, la visita de clientes al área Pyme por lo que es deber del oficial Jr. el atenderlo y orientarlo sobre nuestros productos o cualquier solicitud referente a las actividades operativas de la empresa. Por lo que esta es una de las actividades día a día del oficial Jr.

## Capítulo III

El tercer capítulo detallará propuestas de mejora conceptualizadas en base a oportunidades de mejora encontradas durante el período de la práctica profesional en el área de banca Pyme.

### 3.1 Propuesta de mejoras:

#### 3.1.1. Propuesta 1: Implementación de software para tener un mejor control de la documentación al momento de desembolsar un crédito.

##### 3.1.1.1 Antecedentes

Toda empresa, tienen una serie de actividades que se le podría decir que son mecánicas, rutinarias o que estas se van ejecutando periódicamente siempre de la misma manera y posiblemente los mismos requerimientos básicos para poder ejecutar o desembolsar un crédito. Si, es cierto bien se puede realizar estas mismas actividades de la misma manera que se ha hecho hasta hoy, enviar documentación por correo.

Cuando se llega a un consenso con el cliente en cuanto a las condiciones de aprobación y el cliente está de acuerdo con las mismas, se solicita la carta de condiciones y se procede a formalizar el crédito de la siguiente manera:

1. **Revisión de expediente.** El dpto. legal revisa el expediente validando si todo está de acuerdo con las políticas del banco y la normativa legal de tal forma que no exista riesgos colaterales al financiamiento.
2. **Envío de expediente al bufete.** Legal envía el expediente para elaboración de borrador de protocolo con el bufete.
3. **Validación del bufete.** El bufete envía el borrador vía correo para revisión del área legal.
4. **Validación legal e impresión.** El área legal valida el borrador y lo devuelve en caso de contener errores, caso contrario autoriza la impresión junto con el acompañamiento de negocios.

El objetivo de esta propuesta es poder disminuir la carga del formalizador y esto también se deberá a la ayuda del ejecutivo de negocios. El ejecutivo de negocios utilizara BACFAST para poder ingresar toda la documentación necesaria que ocupa el formalizador para enviar a legal, una vez es ingresada, el formalizador le caerá una notificación de que por ejemplo “Cecilia Fernández ejecutivo de negocios #1” ingresó caso al programa y el formalizador una vez enterado pueda descargar y subir caso a legal. Al momento de remitir caso, al ejecutivo de negocio le caerá notificación que el caso ha sido enviado y estarle dando seguimiento.

### ***3.1.1.2 Justificación***

Si el puesto de formalizador sigue trabajando de la misma manera que ha trabajado hasta hoy, cometerá muchos reprocesos de lo cual esto significa pérdida de tiempo y de dinero, en el sentido de que, si el caso se regresa al formalizador por algún error, se deberá de hacer el mismo proceso que el inicio por lo que no pueden desembolsar al tiempo esperado y los ejecutivos puede que no lleguen a la meta que estimaron llegar.

### ***3.1.1.3. Descripción de la Propuesta.***

Hoy en día en una organización, existen diversos softwares en donde se le facilita al colaborador realizar diversas tareas. Siendo esta propuesta de mejora llamada BACFAST de la cual va enfocada para el puesto de formalizador en donde se le permita tener un mejor control en cuanto a la información o documentación recibida por parte del ejecutivo.

Dentro de los desarrolladores en Honduras están las siguientes empresas que se puede llegar a contratar para la realización de software:

- Partner Hero
- Acklen Avenue
- San Services S DE RL
- Number 8

La estimación de este software va arriba de \$ 100,000 dólares. Inclusive este software puede ser implementado como mejora en el programa que actualmente utilizan “SICRED”. El valor asignado se sustrajo de estimaciones por parte de Ingenieros en sistemas.

### 3.1.1.4 Impacto de la propuesta:

Si se llega a aceptar dicha propuesta, tendrán una mayor agilización en los procesos, además habrá un mejor control, seguimiento de los casos enviados a los diferentes departamentos, incremento de la productividad, tiempo y desembolsos en el momento esperado por lo que se considera factible el poder implementar un software dedicado o enfocado a este tipo de casos.

### 3.1.1.5 Análisis de implementación

#### Ilustración 2

Plan de inversión

Plan de Inversión			
Inversión	Monto	Fondos Propios	Financiados
Software	\$100,000.00	\$100,000.00	
<b>Subtotal</b>	<b>\$100,000.00</b>	<b>\$100,000.00</b>	<b>-</b>
<b>Gastos Preoperativos</b>			
Gastos Organización	\$1,428.57	\$1,428.57	
<b>Subtotal</b>	<b>\$1,428.57</b>	<b>\$1,428.57</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>\$101,428.57</b>	<b>\$101,428.57</b>	<b>-</b>
<b>Porcentaje de Participación</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

TC 24.50

El plan de inversión se basa en la contratación y desarrollo de software que va desde \$ 100,000.00 dólares, en cuanto a los gastos de organización se basa en la capacitación que se estarían en un mes y este constara de dos o tres personas encargadas. El tipo de cambio con el que se realizó dicha conversión es de 24.50 lempiras = 1 dólar.

### Ilustración 3

Gastos

Gastos Operativos				
CONCEPTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Mantenimiento	\$ 360,000.00	\$ 360,000.00	\$ 360,000.00	\$ 360,000.00
Servidores	\$ 213,393.60	\$ 213,393.60	\$ 213,393.60	\$ 213,393.60
Base de datos	\$ 338,330.40	\$ 338,330.40	\$ 338,330.40	\$ 338,330.40
<b>Sub-total</b>	<b>\$ 573,393.60</b>	<b>\$ 573,393.60</b>	<b>\$ 573,393.60</b>	<b>\$ 573,393.60</b>
<b>TOTAL GASTOS OPERATIVOS</b>	<b>\$ 573,393.60</b>	<b>\$ 573,393.60</b>	<b>\$573,393.60</b>	<b>\$573,393.60</b>

Los gastos operativos se basan mas que todo en lo que se iría gastando anualmente en cuanto al mantenimiento del software, servidor, base de datos.

### Ilustración 4

Flujo

Tasa Retorno 9%

EJECUTIVOS META	
Carlos Santos	\$650,000.00
Linda Perdomo	\$650,000.00
Bianka Zuniga	\$650,000.00
Cesar Erazo	\$650,000.00
Wilson Hernandez	\$650,000.00
Cecy Ramirez	\$650,000.00
Carmen Ortega	\$650,000.00
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>\$ 4,550,000.00</b>

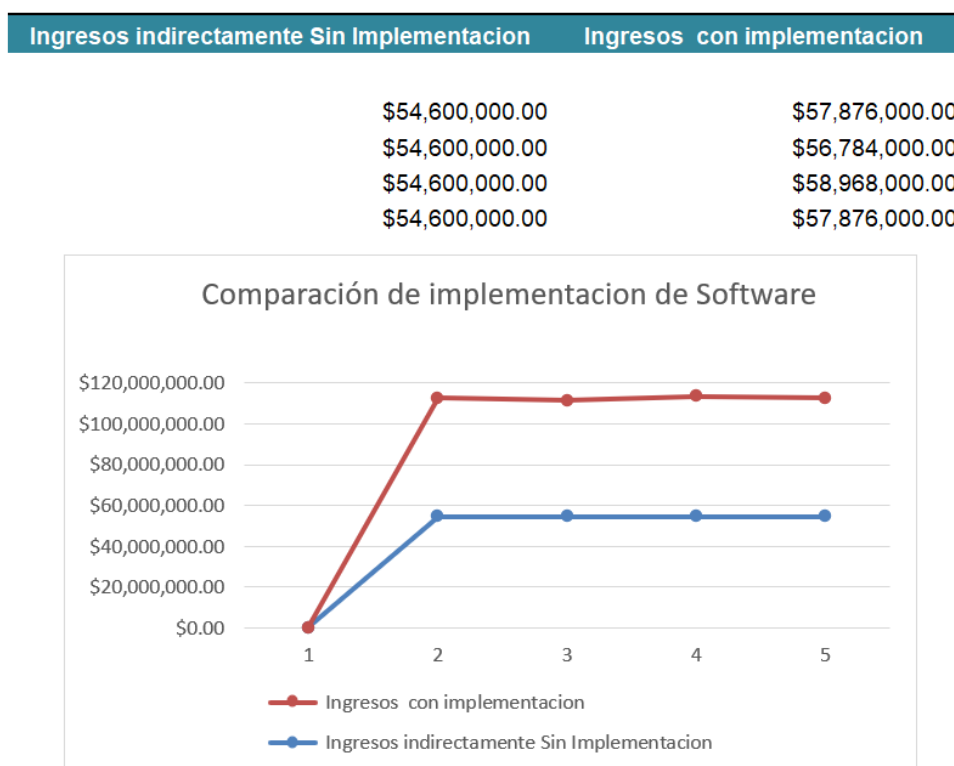
Años	Inversion	Ingresos indirectamente (Minimo)	Egresos	Total
0	-\$101,428.57			(101,428.57)
1		\$60,060,000.00	\$573,393.60	\$59,486,606.40
2		\$58,422,000.00	\$573,393.60	\$57,848,606.40
3		\$58,968,000.00	\$573,393.60	\$58,394,606.40
4		\$61,152,000.00	\$573,393.60	\$60,578,606.40

Suma de ingresos	\$193,129,279.96
Suma de egresos	1,857,634.64
Costos - inversion	1,959,063.21
C/B	98.58

Se consideró realizar una tasa de retorno del 9%, además se logra ver que cada ejecutivo tiene su meta, al sumar dicho monto es de \$4,550,000.00 dólares mensuales por lo que con la implementación de software que se está proponiendo relativamente en un día podría pagarse. Además, relativamente el periodo de recuperación es corto, la estimación es de alrededor de un mes en cuanto se pase la meta del área.

### Ilustración 5

Gráfico de comparación de implementación de software



Como es de saber, un software no genera directamente ingresos por lo que los ingresos que genera son indirectos y esto es resultado a la agilización de procesos, ahorro de tiempo, incremento de productividad. Por lo que se puede ver que la implementación de dicho proyecto es rentable.

### **3.1.2 Propuesta 2: Contratación de personal permanente para el puesto de formalizador**

#### ***3.1.2.2 Antecedentes***

Es fundamental crear un equipo que sea competitivo y que a su vez aporte valor necesario al área. Si se da el caso, y el área mantiene un clima laboral hostil, es necesario ver quién es el causante de ese clima. A su vez poder cambiar la manera de sentirse, aclarar malentendidos y tratar de volver a unir al grupo. Cada vez que ingresa un nuevo colaborador a cualquier empresa, es importante que el colaborador perciba un aura agradable y que se sienta bienvenido ya que esto hará que a primeras se sienta como en casa. Es por eso por lo que es fundamental que haya un buen clima laboral. La contratación de nuevo personal conlleva a que quizá haya más competencia en el mismo puesto, que haya más eficiencia y que al final eso es bueno para la organización.

#### ***3.1.2.3 Descripción de la Propuesta.***

En todo San Pedro Sula sola hay un formalizador orientado a Pyme, por lo que al haber tantas empresas que tienen crédito con BAC y solo una persona que los desembolsa, ocurre muchos reprocesos y como resultado de ello no se desembolsa en el tiempo correcto. Al haber tanta carga laboral hace que el formalizador cometa errores a menudo. Siendo así, que el área de pyme en cuestión de reprocesos está disparados referente a Tegucigalpa. Tegucigalpa solo al mes llega a obtener entre 30 a 40 reprocesos mientras que en San Pedro Sula se llega a tener entre 70 a 90 reprocesos. Cifras que son alarmantes y que necesitan atenderse con urgencia.

La táctica de la empresa es brindarles pasantías a jóvenes y que a su vez ellos se encarguen de apoyar al formalizador. Más, sin embargo, cada vez que se le enseña al nuevo pasante, el formalizador pierde tiempo en enseñarle, junto con la carga laboral que ya tiene, es más. Además, una vez que el pasante cumple su tiempo de la pasantía es posible que no se contrate y se busquen otra persona que haga la pasantía con ellos.

Al realizar este tipo de táctica hace que el formalizador pierda tiempo en estarles enseñando una y otra vez a todas las personas que pasan por ese puesto, además como se mencionó anteriormente, la carga laboral del formalizador se incrementa ya que hace lo que normalmente hace en sus labores diarias y estarle enseñando al nuevo pasante, información que no se aprende



de la noche a la mañana y que para que esté completamente capacitado puede durar hasta 2 meses de capacitación.

Tabla 1

*Costo de contratación de formalizador*

<b>Costo de contratar personal para este puesto</b>		
<b>Persona trabajando</b>	1	
<b>Sueldo mensual</b>	L. 16,500.00	
<b>Total de sueldo anual</b>		<b>L 198,000.00</b>

El sueldo anterior de tal puesto fue información extraída de los colaboradores del área.

#### **3.1.2.4 Impacto de la propuesta:**

El impacto de dicha propuesta es que ya no tendrán que estar capacitando a la persona que adquiere pasantía cada vez que termina el tiempo de duración, ya que el contrato de pasantía se pasa renovando cada mes hasta llegar a 6 meses. Si la persona se va antes de los 6 meses y llega otra persona como pasantía a cubrir ese puesto, el formalizador le toca de nuevo volver a capacitar a esa persona por lo que esta propuesta le hará de beneficio al área agilizar más los procesos en el sentido de que al haber dos personas como formalizadores, los casos se aceptaran más rápido, habrá menos reprocesos, y eso como resultado tendrá reducción de tiempo en entrega de documentación necesaria para un caso y no estar perdiendo el tiempo de estarle enseñando a cada persona que obtiene el puesto como pasantía.

Si se llega a aplicar esta propuesta, se podrá reducir significativamente la carga laboral del actual y único formalizador y habrá menos reprocesos y ser líderes también en ello, habría una reducción significativamente importante en cuanto a reprocesos. Los beneficios que tendría el área serían:

- Estar siempre posicionada en la mejor banca que más brinda crédito
- Agilización de formalización de crédito.
- Menos reprocesos
- No se tendrá que estar capacitando cada vez a nuevo pasante cada vez que termine su pasantía.
- Ahorro de tiempo.

Al haber una distribución de carga, podemos concluir que la rentabilidad es del 50% debido a que hay dos personas trabajando de forma permanente y constante, caso contrario se debe de estar capacitando cada vez que haya nuevo pasante por lo que hay perdida de tiempo.

### **3.1.3 Propuesta de mejora implementada: Implementación de las 5s para mejorar la gestión**

#### ***3.1.3.1 Antecedentes***

Al tener mucha información y documentación en el escritorio, en las gavetas, hay un desorden de documentación y al momento de que el colaborador busque algo en específico no podrá encontrarla rápido ya que hay un desorden. Es por eso por lo que se consideró implementar las 5s para poder mejorar el control de documentación, mantener organizado el área de trabajo y a su vez saber dónde se encuentra dicho documento cuando se llegue a necesitar.

Las 5s son iniciales de cinco palabras japonesas que nombran a cada una de las cinco fases que componen el método. El objetivo de esta metodología es mantener y mejorar las condiciones de organización, el orden y limpieza, así como mejorar las condiciones de trabajo, seguridad, clima laboral, motivación personal y eficiencia (Jaime Rodriguez, 2019).

#### ***3.3.2. Descripción de la Propuesta.***

- ❖ **Organización.** Es importante siempre identificar que documentación es necesaria y cual no. En nuestro caso, los documentos que tienen dos meses de haberse ingresado la gestión en ese mismo puesto se envían al departamento de archivo y se almacena allí. Esto se hará con el propósito de no acumular más documentación de la que ya se tiene.

- ❖ **Orden.** En la fase “Seiton” se logró ubicar e identificar todo documento necesario por si se llegase a necesitar. Es por eso por lo que se ordenó documentación de manera que sea fácil encontrar la documentación en caso de que se llegue a necesitar
- ❖ **Limpieza.** Como se mencionó anteriormente, los documentos innecesarios o dicho de otro modo no se ocupan, se deberán enviar a archivo Tegucigalpa, en donde se almacena toda la documentación de todos los clientes.
- ❖ **Control visual.** Al evacuar toda documentación que ya no se necesita en la actualidad, se podrá visualizar un escritorio más limpio y ordenado.
- ❖ **Disciplina y habito.** Es importante que el habito perdure en el área para que no se vuelva a tener este tipo de problemas, la acumulación de documentos. Es por eso por lo que, en el siguiente cronograma de actividades, señala que la implementación de las 5s es definitiva.

Tabla 2.

*Cronograma de actividades*

<b>Actividad</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Propuesta de mejora</b>					
<b>Implementación de las 5s</b>					

Esta propuesta de mejora no tiene algún valor monetario ya que se basa en generar sitios que sean más productivos, seguros y agradables.

**3.3.3 Impacto de la propuesta:**

Gracias a la implementación de esta metodología, los documentos que ya no tienen valor alguno se eliminan por la trituradora o si siguen siendo de importancia, se llevan al departamento de archivo. Ha habido un resultado positivo en cuanto a la eficiencia del trabajo del oficial Jr., sintiéndose más cómodo en el área de trabajo.

## Capítulo IV

### 4.1 Conclusiones

- ❖ Es indispensable para el funcionamiento de un banco el poder gestionar todas las solicitudes de parte del cliente de manera eficaz por lo que, para poder tener una rapidez de respuesta, se debe de tener a colaboradores competentes que puedan cumplir con sus obligaciones y responsabilidades, el área Pyme se ha visto un poco alterada estos últimos meses debido a la carga excesiva de trabajo, personas realizando trabajo que no le concierne simplemente porque no se dan abasto.
- ❖ Se realizó mejoría por medio de la implementación de las 5s, se siguió monitoreando para que sea un hábito ya que son documentos importantes los que se almacenan en gavetas y no es permitido llegar a perderlos o mojarse por mantener sustancias líquidas almacenadas junto con los docs.
- ❖ La contratación de nuevo personal para segundo puesto de formalizador es de suma importancia ya que podría haber una redistribución de trabajo por lo que es muy importante mantener y llevar a cabo de contratación de personal.
- ❖ Se identificó varias oportunidades de mejora por lo que podemos llegar a conclusión que siempre habrá algo que mejorar por lo que siempre debemos de implementar la mejora continua en todos los aspectos.

### 4.2 Recomendaciones

#### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

- ❖ Se recomienda mejorar la organización de documentos para cada ejecutivo, oficial Jr, formalizador y las gavetas que están en la misma área ya que el área debe de estar en constante orden.
- ❖ Darle seguimientos y resolver lo más pronto posible las solicitudes de los clientes ya que también son medidos en cuanto a la calidad de respuesta y servicio al cliente.
- ❖ Siempre mantener actitud positiva en todos los eventos que se adquieren en el área frente a clientes molestos.
- ❖ Contratar personal para no estar lidiando con capacitarlos nuevamente a las personas que realizan pasantía ya que viéndolo desde el punto de vista monetario puede que se estén “ahorrando” dinero en la remuneración del empleado más sin embargo todo lo contrario ya que al no haber otro puesto fijo que se dedique a formalizar los desembolsos del área, el formalizador antiguo tiene que estar dándole inducción y eso retrasa a ella a hacer sus actividades diarias y efecto de ello es que la meta de los ejecutivos no la puedan cumplir.

#### **4.2.2 Recomendaciones para la institución**

- ❖ Las clases que se imparten que sean aplicadas a la vida real y no a ejercicios de libro ya que la vida laboral es sumamente diferente a los ejercicios que se nos muestra en los libros.
- ❖ Tener un estricto requisito en donde el alumno debe realizar su práctica, me refiero a que tipo de puestos puede aplicar el alumno a realizar su práctica con el objetivo de que pueda aplicar todo lo visto en la universidad.

#### **4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes**

- ❖ Dar todo de sí mismo en su práctica profesional con el objetivo de enriquecerse de conocimiento y a su vez, aplicar lo que estudio en la universidad y ser participativo.
- ❖ Participar en todas las actividades que la universidad ofrece ya sea, cursos, talleres, alguna actividad en específico, que sea de su interés ya que esto fomenta a que el alumno obtenga más conocimiento por lo que al final esto le hará tener mayor ventaja que los demás.

## Referencias

- BAC Credomatic. (30 de Julio de 2021). *En BAC Credomatic el liderazgo es un valor*. Obtenido de BAC Credomatic: <https://www.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/lideres>
- BBVA. (01 de junio de 2020). *¿Cuál es el papel de los bancos en la economía?* Recuperado el 31 de julio de 2021, de BBVA: <https://www.bbva.com/es/co/cual-es-el-papel-de-los-bancos-en-laeconomia/>
- BCH. (14 de Julio de 2021). *Banco Central de Honduras (BCH)*. Recuperado el 31 de Julio de 2021, de IAIP: <https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/index.php?portal=413>
- Bnamericas. (23 de octubre de 2020). *Economía y banca de Honduras sufren los efectos de la pandemia*. Recuperado el 31 de julio de 2021, de bnamericas: <https://www.bnamericas.com/es/noticias/economia-y-banca-de-honduras-sufren-los-efectosde-la-pandemia>
- CNBS. (30 de Julio de 2021). *La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)*. Obtenido de CNBS: <https://www.cnbs.gob.hn/sobre-nosotros-2/>
- Credomatic, BAC. (2020).
- Jaime Rodriguez. (11 de noviembre de 2019). *Como implementar las 5S's en tu empresa*. Recuperado el 04 de septiembre de 2021, de SPC Consulting Group: <https://spcgroup.com.mx/comoimplementar-las-5ss-en-tu-empresa/>
- Las MiPymes requieren liquidez para apoyar la recuperación económica de Honduras*. (05 de octubre de 2020). Recuperado el 31 de Julio de 2021, de EFE: <https://www.efe.com/efe/america/economia/las-mipymes-requieren-liquidez-para-apoyar-larecuperacion-economica-de-honduras/20000011-4360419>
- Nuestra Historia*. (30 de Julio de 2021). Obtenido de BAC Credomatic: <https://www2.baccredomatic.com/es-hn/nuestra-empresa/historia#:~:text=Los%20inicios%20del%20Grupo%20BAC,Banco%20de%20Am%C3%A9rica>

rica%2C%20en%20Nicaragua.&text=A%20mediados%20de%20los%20a%C3%B1os,como%20Banco%20BAC%20San%20Jos%C3%A9.

*Sobre nosotros.* (30 de Julio de 2021). Obtenido de BAC Credomatic:

<https://www2.baccredomatic.com/es-bs/mision-vision>

*Banco Central de Honduras (BCH).* (14 de Julio de 2021). Recuperado el 31 de Julio de 2021, de

IAIP: <https://portalunico.iaip.gob.hn/portal/index.php?portal=413>

Bnamericas. (23 de octubre de 2020). *Economía y banca de Honduras sufren los efectos de la pandemia.* Recuperado el 31 de julio de 2021, de bnamericas:

<https://www.bnamericas.com/es/noticias/economia-y-banca-de-honduras-sufren-losefectos-de-la-pandemia>

*La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).* (30 de Julio de 2021). Obtenido de CNBS:

<https://www.cnbs.gob.hn/sobre-nosotros-2/>

definicionlegal. (s.f.). *Reproceso.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de definicionlegal:

<https://www.definicionlegal.com/1definicionde/reproceso.html>

economipedia. (s.f.). *Pasantía.* Recuperado el 26 de Septiembre de 2021, de economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/pasantia.html>

Porto, J. P., & Gardey, A. (2013). *Táctica.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Definicion.De:

<https://definicion.de/tactica/>

RAE. (s.f.). *bufete.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española:

<https://dle.rae.es/bufete>

RAE. (s.f.). *crédito.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española:

<https://dle.rae.es/cr%C3%A9dito?m=form>

RAE. (s.f.). *desembolso.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real academia Española:

<https://dle.rae.es/desembolso>

RAE. (s.f.). *expediente.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española:

<https://dle.rae.es/expediente?m=form>

RAE. (s.f.). *Gestión.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Real Academia Española:

<https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n?m=form>

RAE. (s.f.). *Problema.* Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/problema?m=form>

Significados. (s.f.). *Significado de Software.* Recuperado el 26 de septiembre de 2021, de Significados:

<https://www.significados.com/software/>

## Glosario

- Desembolso. m. Entrega de una cantidad de dinero efectivo y al contado. (RAE, s.f.)
- Crédito. Cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otro bajo determinadas condiciones de devolución. (RAE, s.f.)
- Gestión. Acción y efecto de gestionar. (RAE, s.f.)
- Problema. Cuestión que se trata de aclarar. (RAE, s.f.)
- Táctica. es el sistema o método que se desarrolla para ejecutar un plan y obtener un objetivo en particular. El término también se usa para nombrar a la habilidad para aplicar dicho sistema. (Porto & Gardey, 2013)
- Pasantía. La pasantía son prácticas profesionales que desarrollan personas que están culminando sus estudios o que recién han egresado de la carrera. De ese modo, buscan ganar experiencia laboral. (economipedia, s.f.)
- Reproceso. Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. (definicionlegal, s.f.)
- Software. es un término informático que hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. (Significados, s.f.)
- Bufete. Estudio o despacho de un abogado. (RAE, s.f.)
- Expediente. Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio. (RAE, s.f.)